

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata dan Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi kasus: Bandung Tour On Bus), maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Bandung Tour On Bus

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pemandu wisata Bandung Tour On Bus sebagian besar berada pada kategori “Baik”. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil rekapitulasi kualitas pelayanan pada table 4.10 yang dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* memiliki paling tinggi dengan pernyataan pemandu wisata mampu memberikan pengetahuan terkait tempat yang dilalui Bus wisata Bandros dengan skor 4,6 dan pada dimensi *assurance* juga memiliki skor yang tinggi dengan pernyataan pemandu wisata bersikap sopan dan santun terhadap wisatawan (dimensi *assurance*) dengan skor 4,6.

2. Tingkat Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemandu wisata Bandung Tour On Bus sebagian besar berada pada kategori “Puas”. Hal ini dapat dibuktikan pada table 4.11 bahwa pernyataan ada tingkat kepuasan wisatawan berada pada nilai di atas rata-rata dengan skor 4,16. Wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata sehingga berniat untuk mengunjunginya kembali.

3. Tingkat Loyalitas Wisatawan

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pemandu dan kepuasan wisatawan dapat berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan sebagian besar berada pada kategori “Loyal”. Hal ini dapat dilihat dari

hasil rekalitulasi pada tabel 4.12 bahwa rata-rata jawaban responden pada setiap dimensi loyalitas wisatawan dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata 4.58. Wisatawan sangat loyal yang dibuktikan dengan pernyataan “saya akan mengajak orang lain untuk melakukan tur Kota Bandung dengan menggunakan BANDROS dan saya akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dll untuk melakukan tur Kota Bandung menggunakan BANDROS” dengan skor 4,67 dan dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang menggunakan Bus Wisata Bandros lebih dari 2 kali.

4. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan pengujian signifikansi, variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan (Z) dengan nilai *Beta* sebesar 0,632 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan wisatawan (Z). Maka dengan demikian, tinggi rendahnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan wisatawan sebesar 63,2%.

5. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan

Berdasarkan pengujian signifikansi, variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan (Y) karena variabel kepuasan wisatawan memiliki nilai Sig. < nilai probabilitas 0,1, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai 0.383 menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas wisatawan (Y). Dengan demikian, tinggi rendahnya loyalitas wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 38,3%.

6. Pengaruh Langsung Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan

Berdasarkan tabel 4.20 menjelaskan bahwa Kepuasan Wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan dilihat dari hasil Sig. Sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,1 maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga

dapat dinyatakan bahwa dengan adanya kepuasan wisatawan maka menjadikan wisatawan loyal baik kepada pemandu wisata maupun Bus Wisata Bandros.

7. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan Wisatawan
Berdasarkan hasil analisis, dari variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Wisatawan (Y) memiliki hasil lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung ($0,383 > 0,247$), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tanpa kepuasan wisatawan dapat berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan.

5.2 Saran

1. Bagi Pihak Pengelola Bandung Tour On Bus

Menurut wisatawan kualitas pelayanan pemandu wisata Bus Wisata Bandung Tour On Bus sudah termasuk baik/tinggi setelah diukur rata-rata skor dari setiap dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pihak pengelola Bus Wisata Bandung Tour On Bus dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan baik itu dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*. Berikut adalah beberapa saran yang penulis berikan kepada pengelola Bandung tour On Bus.

- a. Memberikan inovasi yang baru dalam Kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dapat dilihat pada pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total bahwa untuk mendapatkan konsumen yang loyal tidak harus melalui kepuasan wisatawan namun dengan meningkatkan kualitas pelayanan saja wisatawan sudah dapat menjadi loyal hal tersebut dibuktikan pada table IV.25 bahwa pada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsungnya. Maka dengan lebih menambahkan inovasi dalam kualitas pelayanan dapat meningkatkan komitmen wisatawan dari waktu ke waktu untuk dapat memberikan

kepercayaan penuh kepada pemandu wisata Bus Wisata Bandung Tour On Bus yang akan membuat wisatawan melakukan kunjungan ulang. Inovasi yang dimaksud seperti pemandu wisata harus lebih inovatif dalam menjelaskan sejarah Kota Bandung kepada wisatawan terutama pada wisatawan lanjut usia dan anak-anak.

- b. Memberikan *reward* di akhir perjalanan, hal ini akan menambah kesan wisatawan terhadap Bus Wisata Bandung Tour On Bus ini, sekaligus *mereview* pengetahuan wisatawan setelah berkeliling Kota Bandung dengan menggunakan Bus Wisata Bandros dan dapat menjadi tolak ukur pemandu wisata terhadap pemberian informasi kepada wisatawan.

2. Bagi Pihak Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Jawa Barat

Berdasarkan hasil penelitian, maka rekomendasi yang dapat diberikan berupa program kerja untuk peningkatan kualitas pelayanan pemandu adalah sebagai berikut:

- a. Program kursus, program yang disarankan oleh penulis dapat dilaksanakan selama 2 kali dalam satu minggu. Sebelum program berjalan para pemandu wisata wajib mengikuti tes untuk mengetahui kemampuan masing-masing pemandu wisata yang nantinya akan menentukan di kelas mana mereka akan kursus. Program kursus ini meliputi bahasa, interpretasi dan pengetahuan umum.
- b. Pihak HPI dan Pengelola Bus Wisata Bandung Tour On Bus harus bekerjasama dalam pengadaan perlengkapan yang wajib dibawa oleh pemandu wisata selama bekerja.

3. Bagi penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan satu variable yaitu kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya dapat mencari dan menambahkan variable-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Terbatasnya penelusuran mengenai kejujuran dan jawaban para responden dalam memilih pernyataan yang tepat, karena dalam penelitian ini kuesioner

disebar melalui *Google Form*, sehingga masih terdapat kemungkinan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

2. Dalam penelitian ini masih terdapat kendala yang dialami oleh peneliti. Peneliti dalam penelitian ini masih memiliki keterbatasan ilmu dan pengetahuan dalam penyelesaiannya.